

HALAMAN MOTTO

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulit yang kita lalui, yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada suara tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang telah kita perjuangkan hari ini. Setiap langkah kecil yang kita ambil, setiap kesulitan yang kita hadapi, semuanya adalah bagian dari perjalanan.”

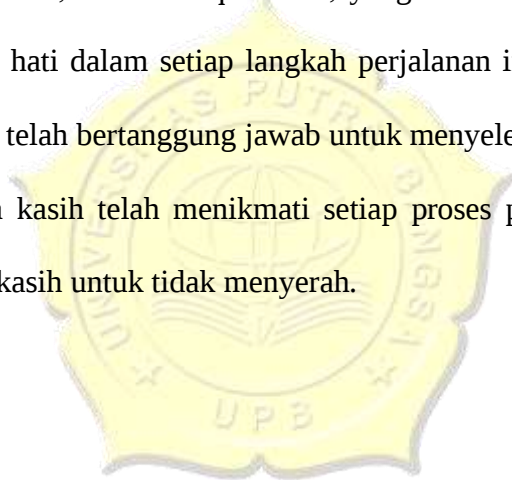


HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku. Untuk karya sederhana ini, penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan superheroku, Ayahanda tercinta Alm. Ahmad Suratin. Meskipun pada akhirnya harus melewati perjalanan tanpa ditemani beliau, terima kasih atas cinta kasih yang sudah diberikan semasa hidupmu. Karya ini saya persembahkan untuk ayah saya yang tidak sempat melihat dan mendampingi putri bungsunya menyelesaikan pendidikan.
2. Pintu surgaku Ibunda tercinta Wahyuni. Terima kasih atas segala doa, dukungan, pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih atas cinta kasih yang tiada henti diberikan. Terima kasih sudah menemani anak terakhirnya berproses sejauh ini. Terima kasih untuk selalu disisi penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat meraih gelar sarjana.
3. Kedua kakak hebatku, Wahyu Widodo dan Shalsa Choirur Rani. Terima kasih telah memberikan banyak sekali dukungan dalam setiap langkah yang diambil penulis. Terima kasih untuk selalu memberi semangat dan nasihat yang berharga, sehingga penulis merasa tidak sendirian dalam setiap proses.
4. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta, Zahwa Adninnaya, Sharas Adelia, Kiti Dwi Apriana dan Endah Sri Lestari. Terima kasih atas segala kebersamaan, dukungan, waktu yang kalian berikan. Terima kasih untuk selalu menjadi *support system* terbaik dan menjadi tempat keluh kesah paling nyaman.

5. Teman seperjuangan yang telah melewati banyak hal dari semester satu hingga semester akhir, Yuni Setianingsih, Defi Nahlah Azkiyah, Fina Shofiatul Mubaroroh dan Fienda Aryatri. Terima kasih sudah berbagi kenangan indah, dukungan, dan semangat yang telah kita bagi bersama. Setiap tawa dan air mata yang kita lewati telah membentuk perjalanan kita menjadi lebih berarti. Semoga kita selalu saling mendukung dalam setiap langkah ke depan dan tetap menjaga pertemanan ini meskipun jalan kita mungkin akan berbeda.
6. Untuk diriku sendiri, Sabna Rifqita Rani, yang telah berjuang dan berusaha dengan sepenuh hati dalam setiap langkah perjalanan ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah menikmati setiap proses perjalanan yang tidak mudah. Terima kasih untuk tidak menyerah.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual use* melalui *behavioral intention* sebagai pemediasi pada Generasi Z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah Generasi Z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner melalui *google forms*. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini memiliki jumlah sampel sebanyak 100 responden pada pengguna yang melakukan transaksi minimal 1 kali dalam jangka waktu satu minggu selama 1 bulan serta responden minimal berusia 17 tahun. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *behavioral intention* (Y1), dan *actual use* (Y2). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dan statistik meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis jalur, analisis korelasi, dan uji sobel dengan menggunakan bantuan program SPSS 22 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, model memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hubungan *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention* menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hubungan *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hubungan *perceived usefulness* terhadap *actual use* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Hubungan *perceived ease of use* terhadap *actual use* menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hubungan *behavioral intention* terhadap *actual use* menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Kata kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention, dan Actual Use.*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on actual use through behavioral intention as a mediator in Generation Z using QRIS in Kebumen Regency. The population in this study is Generation Z who uses QRIS in Kebumen Regency. Data collection was carried out using a questionnaire via google forms. This study uses non-probability sampling techniques with purposive sampling methods. This study has a sample size of 100 respondents in users who make transactions at least once within a week for 1 month and respondents are at least 17 years old. The variables used in this study are perceived usefulness (X1), perceived ease of use (X2), behavioral intention (Y1), and actual use (Y2). This study uses descriptive and statistical data analysis techniques including instrument tests, classical assumption tests, hypothesis testing, path analysis, correlation analysis, and sobel tests using the help of the SPSS 22 for windows program.

The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, the model meets the assumptions of normality, there is no multicollinearity, and no heteroscedasticity. The relationship between perceived usefulness and behavioral intention shows a significant effect. The relationship between perceived ease of use and behavioral intention shows a significant effect. The relationship between perceived usefulness and actual use shows an insignificant effect. The relationship between perceived ease of use and actual use shows a significant effect. The relationship between behavioral intention and actual use shows a significant effect.

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention, and Actual Use.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Use* melalui *Behavioral Intention* sebagai Pemediasi (Studi pada Generasi Z Pengguna QRIS di Kebumen)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna mendapatkan gelar sarjana Strata-1 Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa. Skripsi ini merupakan wujud implementasi ilmu yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan, serta menjadi sarana untuk mengaplikasikannya dalam penelitian ilmiah.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, nasehat serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

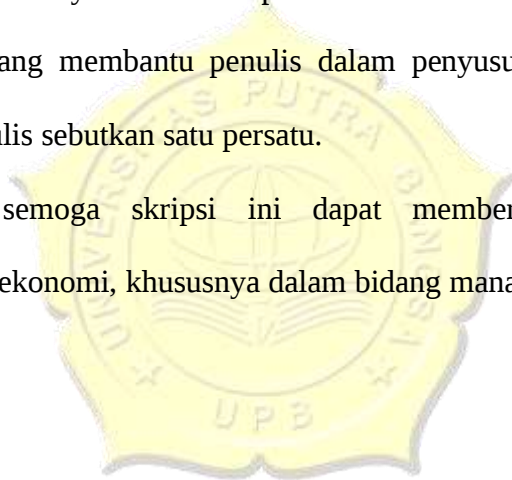
Berkaitan dengan hal tersebut penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Teristimewa, Ayahanda tercinta Alm. Ahmad Suratin dan Ibunda tercinta Wahyuni. Terima kasih atas segala doa, dukungan, pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih atas cinta kasih yang tiada henti diberikan, sehingga

penulis dapat meraih gelar sarjana.

3. Kedua kakak hebatku, Wahyu Widodo dan Shalsa Choirur Rani. Terima kasih telah memberikan banyak sekali dukungan dalam setiap langkah yang diambil penulis. Terima kasih untuk selalu memberi semangat dan nasihat yang berharga, sehingga penulis merasa tidak sendirian dalam setiap proses.
4. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, terima kasih atas semua dukungan dan motivasi yang telah diberikan hingga saat ini.
5. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.



Kebumen, 20 Februari 2025

Sabna Rifqita Rani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Batasan Masalah	15
1.4. Tujuan Penelitian	18
1.5. Manfaat Penelitian	19
1.5.1. Manfaat Teoritis	19
1.5.2. Manfaat Praktis	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1. Tinjauan Teori	21
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	21
1. Pengertian <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	21

2. Tujuan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	22
3. Karakteristik Penerimaan Teknologi	23
4. Konstruksi <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	24
5. Kelebihan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	27
6. Kekurangan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	28
2.1.2. <i>Actual Use</i>	31
1. Pengertian <i>Actual Use</i>	31
2. Indikator <i>Actual Use</i>	33
2.1.3. <i>Behavioral Intention</i>	34
1. Pengertian <i>Behavioral Intention</i>	34
2. Indikator <i>Behavioral Intention</i>	36
2.1.4. <i>Perceived Usefulness</i>	38
1. Pengertian <i>Perceived Usefulness</i>	38
2. Indikator <i>Perceived Usefulness</i>	40
2.1.4. <i>Perceived Ease of Use</i>	41
2.2. Penelitian Terdahulu	45
2.1. Hubungan Antar Variabel	67
2.2. Model Empiris	72
2.3. Hipotesis.....	73
BAB III METODE PENELITIAN	75
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	75
3.1.1. Objek Penelitian	75
3.1.2. Subjek Penelitian	75
3.2. Variabel Penelitian	76
3.2.1. Variabel Bebas (independen/eksogen)	76

3.2.2. Variabel Terikat (dependen/endogen)	77
3.2.3. Variabel Mediasi (<i>intervening</i>)	77
3.3. Definisi Operasional Variabel	77
3.3.1. Variabel Terikat (Y2)	78
3.3.2. Variabel Mediasi (Y1)	79
3.3.3. Variabel Bebas (X)	80
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	82
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	84
3.5.1. Jenis Data	85
1. Data Primer.....	85
2. Data Sekunder.....	86
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	86
1. Kuesioner.....	86
2. Studi Pustaka	87
3.6. Populasi dan Sampel.....	87
3.6.1. Populasi.....	88
3.6.2. Sampel	88
3.7. Teknik Analisis.....	90
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	91
3.7.2. Analisis Statistik.....	92
3.8. Alat Analisis Data.....	92
3.8.1. Uji Instrumen.....	92
1. Uji Validitas.....	92
2. Uji Reliabilitas	94
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	95

1. Uji Normalitas	96
2. Uji Multikolinearitas	96
3. Uji Heteroskedastisitas	98
3.8.3. Uji Hipotesis.....	99
1. Uji Parsial (Uji t).....	99
2. Koefisien Determinasi (R^2)	100
3.8.4. Analisis Korelasi	102
3.8.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	103
1. Koefisien Jalur	104
2. Perhitungan Pengaruh	105
3.8.6. Diagram Jalur	107
3.8.7. Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>).....	108
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	110
4.1. Analisis Deskriptif	110
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	110
4.1.2. Profil Responden	112
1. Usia	112
2. Jenis Kelamin	114
3. Alamat	114
4. Aktivitas Penggunaan QRIS.....	115
4.2. Analisis Statistik.....	117
4.2.1. Uji Instrumen.....	117
1. Uji Validitas.....	117
2. Uji Reliabilitas	120
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	121

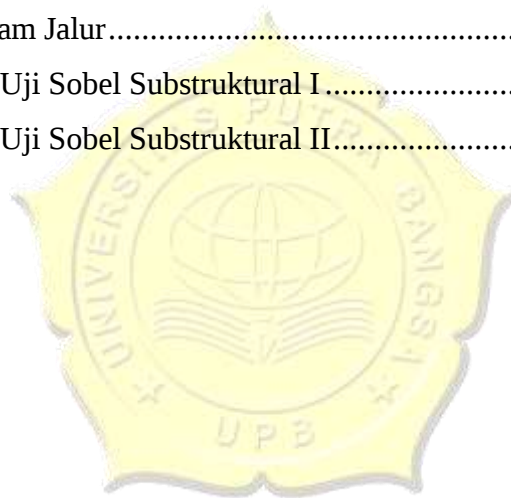
1. Uji Normalitas	122
2. Uji Multikolinearitas	124
3. Uji Heteroskedastisitas	126
4.2.3. Uji Hipotesis	129
1. Uji Parsial (Uji t)	129
2. Koefisien Determinasi (R^2)	133
4.2.4. Analisis Korelasi	135
4.2.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	136
1. Koefisien Jalur	137
2. Perhitungan Pengaruh	141
4.2.6. Diagram Jalur	143
4.2.7. Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>)	145
4.3. Pembahasan	147
BAB V SIMPULAN	152
5.1. Simpulan	152
5.2. Keterbatasan	153
5.3. Implikasi	154
5.3.1. Implikasi Praktis	154
5.3.2. Implikasi Teoritis	157
DAFTAR PUSTAKA	164
LAMPIRAN	173

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Observasi Kepada Generasi Z Pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen	8
Tabel II- 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	60
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Actual Use</i> (Y2)	79
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Y1).....	80
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X1)	81
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X2).....	82
Tabel IV- 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	113
Tabel IV- 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	114
Tabel IV- 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat	114
Tabel IV- 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Aktivitas Penggunaan.....	116
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	118
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	119
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	120
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Actual Use</i>	120
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	121
Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural I.....	125
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural II.....	126
Tabel IV- 12 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural I.....	130
Tabel IV- 13 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural II	132
Tabel IV- 14 Hasil Uji R ² Substruktural I.....	134
Tabel IV- 15 Hasil Uji R ² Substruktural II	135
Tabel IV- 16 Hasil Uji Korelasi	136
Tabel IV- 17 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural I	138
Tabel IV- 18 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural II.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar I - 1 Nilai Transaksi QRIS di Indonesia Periode Maret 2023-Maret 2024	5
Gambar I - 2 Preferensi pembayaran paling banyak digunakan di Indonesia 2023	6
Gambar I - 3 Perbandingan Nilai Transaksi Per Jenis Instrumen	7
Gambar II- 1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	24
Gambar II-1 Kerangka Pemikiran	73
Gambar IV- 1 Hasil Uji Normalitas Substruktural I.....	123
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas Substruktural I.....	124
Gambar IV- 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural I.....	127
Gambar IV- 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural II.....	128
Gambar IV- 5 Diagram Jalur.....	144
Gambar IV- 6 Hasil Uji Sobel Substruktural I.....	145
Gambar IV- 7 Hasil Uji Sobel Substruktural II.....	146



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner	174
Lampiran II. Tabulasi Data Kuesioner.....	180
Lampiran III. Identitas Responden	189
Lampiran IV. Hasil Uji Validitas.....	193
Lampiran V. Hasil Uji Reliabilitas	197
Lampiran VI. Hasil Uji Normalitas	200
Lampiran VII. Hasil Uji Multikolinearitas.....	202
Lampiran VIII. Hasil Uji Heteroskedastisitas	203
Lampiran IX. Hasil Uji Hipotesis dan Uji Analisis Jalur	205
Lampiran X. Hasil Uji Analisis Korelasi	207
Lampiran XI. Tabel r	208
Lampiran XII. Tabel t	211
Lampiran XIII. Kartu Konsultasi Skripsi.....	214
Lampiran XIV. Kartu Seminar.....	215

